

# AVIATION – NOUVEAU RÈGLEMENT SUR LES DROITS DES PASSAGERS AU CANADA

Publié le 5 juin, 2019

**Catégories:** [Perspectives](#), [Publications](#)

Le 24 mai 2019, après des mois de consultations avec diverses parties prenantes, l'Office des transports du Canada (« **OTC** ») a officiellement adopté le *Règlement sur la protection des passagers aériens* (le « **RPPA** »). Le RPPA augmentera considérablement les obligations des transporteurs aériens à l'égard des passagers qui prennent des vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, en particulier en cas de retards sur l'aire de trafic, de vols retardés ou annulés, ainsi qu'en cas de refus d'embarquement.

Le RPPA fait suite à l'adoption par le Parlement canadien en 2018 de la *Loi sur la modernisation des transports*<sup>[1]</sup> et des modifications à la *Loi sur les transports au Canada*<sup>[2]</sup>.

Bien que différent de son équivalent européen à bien des égards, le RPPA suit largement les principes généraux énoncés dans le règlement de l'UE sur l'indemnisation des passagers aériens (CE 261/2004)<sup>[3]</sup> qui existe en Europe depuis près de 15 ans.

Une fois en vigueur, le RPPA s'appliquera à tous les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance et les vols affrétés où des sièges sont achetés pour être revendus au public.

## Entrée en vigueur par étapes

Le RPPA entrera en vigueur en deux étapes. Les dispositions imposant de nouvelles obligations concernant le refus d'embarquement (y compris les obligations d'indemnisation), les retards sur l'aire de trafic et les bagages seront applicables dès le 15 juillet 2019. Les dispositions relatives aux vols retardés et annulés et à l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans entreront quant à elles en vigueur le 15 décembre 2019.

## Retards sur l'aire de trafic

En vertu du RPPA, lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic, que ce soit avant le décollage ou après l'atterrissage, le transporteur aérien devra fournir de la nourriture et des boissons aux passagers et veiller à ce que la ventilation, la climatisation ou le chauffage de l'avion soient adéquats et à ce que les passagers aient accès à des toilettes fonctionnelles et à des moyens de communication avec des personnes à l'extérieur de

l'aéronef (comme le Wi-Fi gratuit).

Lorsque le retard sur l'aire de trafic dépasse trois heures, le transporteur devra permettre aux passagers de débarquer, sauf si cela est impossible pour des raisons de sécurité, de sûreté, de contrôle du trafic aérien ou de contrôle douanier. Toutefois, cette obligation ne s'applique pas s'il est probable que le décollage aura lieu moins de trois heures et 45 minutes après la fermeture des portes de l'aéronef ou après l'atterrissage et que le transporteur est en mesure de continuer à fournir aux passagers les services et le traitement requis.

### **Vols annulés ou retardés**

Les obligations suivantes s'appliquent aux vols qui sont annulés ou retardés :

- dans les situations indépendantes de la volonté du transporteur, comme une guerre ou une situation d'instabilité politique, des conditions météorologiques dangereuses, une menace à la sécurité, une urgence médicale, des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport, un conflit de travail chez le transporteur ou un défaut de fabrication, le transporteur sera uniquement responsable de communiquer des renseignements aux passagers affectés et de s'assurer que leur itinéraire est respecté;
- dans les situations attribuables au transporteur, mais requises par souci de sécurité, comme des défaillances mécaniques ou des décisions de sécurité prises par le pilote, le transporteur devra également communiquer les renseignements pertinents aux passagers et veiller à ce qu'ils puissent compléter leur itinéraire, mais aussi leur fournir de la nourriture, des boissons, des moyens de communication et un hébergement;
- dans les situations attribuables au transporteur, comme des surréservations ou l'entretien planifié d'un aéronef, en plus des obligations mentionnées précédemment, le transporteur sera tenu d'offrir une indemnité forfaitaire aux passagers.

Le montant de l'indemnité forfaitaire variera entre 125 \$ et 1 000 \$, selon le type d'événement, la taille du transporteur et la durée du retard subi par le passager pour arriver à destination. L'indemnité ne peut être ajustée en fonction du prix réel payé pour le billet ou des dommages effectivement subis par le passager.

Le passager disposera d'un an à compter de la date du vol pour déposer une demande d'indemnisation.

En principe, l'indemnité devrait être offerte aux passagers en espèces. Toutefois, d'autres formes d'indemnisation, comme des bons ou des rabais, pourraient être proposées si elles sont d'une valeur supérieure à l'indemnité en espèces requise, ne sont pas assorties d'une date d'expiration et si les passagers ont le choix entre l'indemnité en espèces ou une autre forme d'indemnisation.

### **Refus d'embarquement**

En cas de refus d'embarquement, le RPPA exige que les transporteurs demandent à tous les passagers s'ils sont prêts à céder leur place. Si le nombre de volontaires n'est pas suffisant, le RPPA prévoit des instructions sur la manière de déterminer qui devrait se voir refuser l'embarquement. Il est important de noter que l'embarquement ne peut être refusé à un passager qui est déjà monté à bord de l'aéronef, à moins que cela ne soit nécessaire pour des raisons de sécurité.

Toutes les obligations relatives aux vols annulés ou retardés sont également applicables en cas de refus d'embarquement. Toutefois, l'échelle d'indemnisation variera entre 900 \$ et 2 400 \$. En outre, lorsque l'indemnité est due en raison d'un refus d'embarquement, elle doit être versée au passager même en l'absence d'une demande formelle de sa part, et ce, au plus tard 48 heures après le refus.

### **Autres obligations**

#### *Transport d'enfants de moins de 5 ans*

Les transporteurs ne seront pas autorisés à transporter des enfants de moins de cinq ans s'ils ne sont pas accompagnés d'un parent ou d'une personne âgée d'au moins 16 ans.

#### *Transport et attribution des sièges aux enfants de moins de 14 ans*

Quant aux enfants de moins de 14 ans, les transporteurs seront tenus de leur faciliter l'attribution d'un siège à proximité de leurs parents, gardiens ou tuteurs. La proximité requise dépendra de l'âge de l'enfant.

Lorsque de telles attributions de siège ne sont pas possibles, les passagers devront alors être invités à se porter volontaires pour changer de siège. Toutefois aucune instruction supplémentaire n'est fournie par le RPPA quant à ce que le transporteur devra faire si aucun passager ne se porte volontaire pour changer de siège.

#### *Bagages*

En vertu de la Convention de Montréal<sup>[4]</sup>, les transporteurs aériens exploitant des vols internationaux peuvent être tenus responsables des bagages perdus ou endommagés jusqu'à un maximum d'environ 2 100 \$.

En vertu du RPPA, cette protection s'appliquera également aux vols nationaux. De plus, dans tous les cas de bagages perdus ou endommagés, les transporteurs seront tenus de rembourser aux passagers les frais payés pour le transport de ces bagages.

### **Communications et avis**

Les nouvelles obligations prévues par le RPPA devront être divulguées par les transporteurs dans leurs conditions générales et être disponibles sur toutes les plates-formes numériques utilisées pour la vente des billets et sur tous les documents d'itinéraire remis aux passagers.

Les transporteurs seront également tenus d'afficher des avis sur ces mêmes plates-formes et documents d'itinéraire, ainsi qu'aux comptoirs d'enregistrement et aux portes d'embarquement.

Enfin, les tarifs déposés auprès de l'OTC devront également être modifiés.

### **Plaintes**

Seule une personne lésée par le non-respect des exigences prévues par le RPPA peut déposer une plainte auprès de l'OTC. Si la plainte porte sur un vol annulé ou retardé, ou sur un refus d'embarquement, l'OTC peut décider que tout ou partie de sa décision sera applicable à tous les passagers du même vol ou à certains d'entre eux.

### **Respect du règlement**

Le défaut de se conformer au RPPA pourrait donner lieu à des **sanctions administratives pouvant atteindre 5 000 \$ pour les particuliers et 25 000 \$ pour les sociétés.**

par Éric Vallières, Glenn Grenier et Frédérique Gay

[1] *Loi sur la modernisation des transports*, LC 2018, c 10.[ps2id id='1' target='']

[2] *Loi sur les transports au Canada*, LC 1996, c 10.[ps2id id='2' target='']

[3] *Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91*.[ps2id id='3' target='']

[4] *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, 12 octobre 1929[ps2id id='4' target='']

### **Mise en garde**

Le contenu du présent document ne fournit qu'un aperçu du sujet et ne saurait en aucun cas être interprété comme des conseils juridiques. Le lecteur ne doit pas se fonder uniquement sur ce document pour prendre une décision, mais devrait plutôt consulter ses propres conseillers juridiques

© McMillan S.E.N.C.R.L., s.r.l. 2019